



**УТВЕРЖДЕНО:**

Ученым советом  
Института сервисных технологий  
ФГБОУ ВО «РГУТИС»  
Протокол № 7 от «10» февраля 2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДИСЦИПЛИНЫ (СПО)**

**ОП.12 МЕНЕДЖМЕНТ**

основной профессиональной образовательной программы среднего  
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего  
звена

по специальности: *40.02.01 Право и организация социального обеспечения*

Квалификация: юрист

*год начала подготовки: 2022*

**Разработчики:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Григорьева А.А.</i>

**Фонд оценочных средств согласован и одобрен руководителем ППСЗ:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>руководитель ОПОП СПО ППСЗ</i>	<i>Григорьева А.А.</i>



### 1. Паспорт фонда оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины *ОП.12 Менеджмент* обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО **40.02.01 Право и организация социального обеспечения**

уметь:

направлять деятельность структурного подразделения организации на достижение общих целей;

принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным подразделением;

мотивировать членов структурного подразделения на эффективное выполнение работ в соответствии с делегированными им полномочиями;

применять приемы делового общения в профессиональной деятельности;

знать:

особенности современного менеджмента;

функции, виды и психологию менеджмента;

основы организации работы коллектива исполнителей;

принципы делового общения в коллективе;

особенности организации менеджмента в сфере профессиональной деятельности;

информационные технологии в сфере управления;

которые формируют профессиональные и общие компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	
ОК 10. Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда.	
ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.	
ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению.	
ПК 1.2. Осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты.	
ПК 2.3. Организовывать и координировать социальную работу с отдельными лицами, категориями граждан и семьями, нуждающимися в социальной поддержке и защите.	
<b>ЛР 4</b>	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»
<b>ЛР 10</b>	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой
<b>ЛР 15</b>	Проявляющий гражданское отношение к профессиональной деятельности как к



	возможности личного участия в решении общественных, государственных, общенациональных проблем
<b>ЛР 17</b>	Уважение к закону и правопорядку

Формы промежуточной аттестации по семестрам:

№ семестра	Форма контроля
5	Дифференцированный зачет

## 2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

2.1. В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Таблица 1

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
<b>Уметь:</b> Студент способен: направлять деятельность структурного подразделения организации на достижение общих целей; принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным подразделением; мотивировать членов структурного подразделения на эффективное выполнение работ в соответствии с делегированными им полномочиями; применять приемы делового общения в профессиональной деятельности;	Эффективное использование методов управления ; умение планировать и контролировать работу членов команды ; применять деловое и управленческое общение	Текущий контроль в форме: -наблюдения и оценки практических заданий; -выполнения индивидуальных заданий ; -экспертная оценка индивидуальной работы на практических занятиях,
Студент знает: особенности современного менеджмента; функции, виды и психологию менеджмента; основы организации работы коллектива исполнителей; принципы делового общения в коллективе; особенности организации менеджмента в сфере профессиональной деятельности; информационные технологии в сфере управления;	Знание методов управления ; методики принятия управленческих решений	Текущий контроль в форме: - устного опроса по материалу курса на практических занятиях; - тестирования; - защиты рефератов. экспертная оценка защиты внеаудиторной самостоятельной работы

## 3. КОНТРОЛЬНО - ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ИТОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Предметом оценки являются умения и знания. Контроль и оценка осуществляются с использованием следующих форм и методов:

- практическое задание;



- контрольные вопросы и типовые задания для семинарских занятий;
- написания рефератов, сообщений;
- перечень промежуточных зачетных пороговых заданий для выставления итоговой отчетности по курсу;
- комплексные практические задания;
- формы контроля на занятиях, позволяющие оценить степень сформированности компетенций обучающихся.

### 3.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Комплект заданий для текущего контроля

Часть 1. Практические задания, предполагающие письменный ответ:

- 1.1. Определение влияния факторов внешней среды на деятельность организации.
- 1.2. Выбор оптимального метода управления в конкретной ситуации.
- 1.3. Упражнения по рассмотрению вариантов управленческих решений в конкретных ситуациях.
- 1.4. Определение стиля по управленческой решетке

Часть 2 Устные ответы на вопросы:

- 2.1 Развитие менеджмента в России.
- 2.2 Самоменеджмент – понятие и сущность.
- 2.3. Административная школа управления

Для подготовки к текущему контролю знаний обучающимся необходимо пройти тесты для самоконтроля и сверить количество полученных правильных ответов с ключами, приведенными после теста.

Список вопросов для подготовки к итоговому дифференцированному зачету студенты могут найти в разделе «Комплект заданий для контроля» учебного пособия, подраздел «Вопросы для итогового контроля знаний».

#### Часть 2. Тесты

**Тема** Сущность и характерные черты современного менеджмента

##### 1. Термин «управление» и термин «менеджмент»:

- а) тождественны
- б) управление трактуется шире, чем менеджмент
- в) менеджмент трактуется шире, чем управление
- г) не связанные между собой понятия

##### 2. Управление – это:

- а) целенаправленное воздействие, согласующее совместную деятельность
- б) последовательное осуществление мотивации, организации, планирования и контроля
- в) руководство организацией
- г) достижение целей организации

##### 3. Менеджмент – это:

- а) управление персоналом организации
- б) управление производственными процессами организации
- в) управление социально-экономическими процессами организации
- г) способность влиять на поступки людей

##### 4. Менеджмент создает необходимые организационные условия для синтеза науки,



**практических навыков и знаний, позволяющих принимать оптимальные решения, исходя из этого менеджмент-это:**

- а) вид деятельности и процесс принятия решений
- б) аппарат управления
- в) наука и искусство управления
- г) все перечисленное

**5. Что является целью менеджмента?**

- а) обеспечение прибыльности организации
- б) эффективное использование ресурсов организации
- в) совершенствование всех процессов организации
- г) все перечисленные ответы верны

**6. На высшем уровне управления происходит:**

- а) разработка сменно-суточных заданий
- б) организация выполнения квартальных заданий
- в) формирование целей организации
- г) контроль использования сырья и оборудования

**7. Информационная роль менеджера не предполагает выполнение следующей функции:**

- а) сбор информации об организационной среде
- б) распространение фактов и нормативных установок
- в) осуществление текущих корректировок заданий подчиненных
- г) все предыдущие ответы верны

**8. Важным принципом в менеджменте является правильное распределение задач по иерархическим уровням, в соответствии с которым:**

- а) чем выше уровень, тем больше оперативных задач на нем решаются
- б) руководитель является лучшим специалистом по производству
- в) обеспечение ритмичности - задача низового звена
- г) ответственность за управление несет собственник

**9. По месту в системе управления организацией менеджеры занимают три уровня. Деятельность менеджеров высшего уровня характеризуется масштабностью и сложностью и включает:**

- а) постоянное общение с производственным персоналом
- б) принятие ключевых решений по стратегии
- в) контроль работы руководителей низового уровня
- г) составляют самую многочисленную категорию

**10. В современных условиях роль руководителей среднего уровня возрастает, их деятельность связана:**

- а) контроль выполнения производственных заданий
- б) решение тактических и оперативных проблем
- в) самая малочисленная, но влиятельная категория
- г) самая многочисленная категория

**Тема** История развития менеджмента

**1. Подходы к управлению включают:**

- а) научное управление; процессный подход; системный подход; поведенческий подход
- б) подход с позиций школ; системный подход; процессный подход; ситуационный подход
- в) научное управление; административное управление; школа человеческих отношений
- г) количественные методы; наука управления; научное управление; ситуационный подход

**2. Какая из школ управленческой мысли была хронологически первой:**

- а) количественных методов



- б) научного управления
- в) административно-классическая
- г) человеческих отношений и поведенческих наук

**3. Представителями административно-классической школы являются:**

- а) М.П. Фолетт, Э. Мэйо, А. Маслоу
- б) А. Файоль, Л. Урвик, Д. Муни
- в) Ф.У.Тейлор, Ф. и Л. Гилберт, Г. Форд
- г) Г. Саймон, Д. Р. Форрестер, Д. Марч

**4. Что считается основным элементом ситуационного подхода:**

- а) метод управления
- б) личность менеджера
- в) набор обстоятельств, влияющих на организацию
- г) внешняя среда организации

**5. Согласно процессному подходу, связующими процессами в менеджменте являются:**

- а) планирование, организация, мотивация, контроль
- б) коммуникации и принятие решений
- в) централизация и децентрализация
- г) делегирование полномочий и ответственность

**6. Какой из ниже перечисленных подходов рассматривает управление как осуществление набора управленческих функций:**

- а) ситуационный
- б) системный
- в) функциональный
- г) подход с позиций школ

**7. Что можно назвать основной оптимальной характеристикой школы человеческих отношений?**

- а) использование научного анализа для определения оптимальных способов выполнения задачи
- б) перенос центра тяжести в управлении с выполнения задач на отношения между людьми
- в) создание систематизированной теории управления *всей* организации, выделив управление как особый вид деятельности
- г) все предыдущие ответы неверны

**8. Деятельность представителей какой школы управления можно оценить следующим образом: они рассматривали управление как комплексный процесс и выделили основные универсальные принципы управления:**

- а) школа научного управления
- б) школа административного управления
- в) школа человеческих отношений и поведенческих наук
- г) школа количественных методов

**9. Исследования Ф.У. Тейлора были направлены на:**

- а) рабочего
- б) руководителя среднего звена
- в) менеджера
- г) всю организацию

**10. В чем главная причина успеха японского менеджмента?**

- а) умение работать с людьми
- б) использование высококачественной техники и технологий



- в) нацеленность на выполнение задач любыми способами и методами
- г) все предыдущие ответы неверны

**Тема** Функции управления

**1. Что является объектом управления:**

- а) организация
- б) человек
- в) отношения между руководителем и подчиненным
- г) все предыдущие ответы верны

**2. Формальные и неформальные организации отличает:**

- а) необходимость управления
- б) количество участников
- в) юридическая или государственная регистрация
- г) все предыдущие ответы неверны

**3. К характеристикам формальной организации относят:**

- а) наличие ресурсов; зависимость от окружающей среды; разделение труда; выделение подразделений; необходимость управления
- б) зависимость от окружающей среды; связи с поставщиками; переработка сырья; производство продукции; наличие работников
- в) необходимость уплачивать налоги; оказание услуг; фиксированная зарплата; подчинение работников директору; иерархия уровней
- г) все предыдущие ответы верны

**4. Кто участвует в вертикальном разделении труда:**

- а) сотрудники различных отделов организации, равные по статусу
- б) сотрудники одного отдела организации, равные по статусу
- в) руководители различных уровней управления
- г) руководители одного уровня управления

**5. Субъектом менеджмента организации является:**

- а) руководитель, занимающий постоянную должность
- б) функциональная область деятельности организации
- в) предприятия со своей системой целей
- г) не одно из перечисленных

**6. Среда организации включает в себя:**

- а) совокупность факторов внутри организации
- б) совокупность внешних факторов
- в) совокупность внутренних и внешних факторов
- г) совокупность составляющих организации

**7. Как влияют на организацию факторы микровнешней среды:**

- а) косвенно
- б) прямо
- в) в зависимости от сложившейся на рынке ситуации
- г) совершенно не влияют

**8. Управление является средством, с помощью которого учитываются факторы внешнего окружения:**

- а) вертикальное и горизонтальное разделение труда
- б) цели
- в) люди
- г) потребители

**9. Центральным фактором в любой модели управления является:**



- а) информация
- б) технология
- в) оборудование
- г) люди

**10. С чьим именем связывают в менеджменте вопрос о социальной ответственности организации:**

- а) Ф.У. Тейлор
- б) Г. Форд
- в) П. Дракер
- г) Э. Мэйо

**Тема Функция планирования**

**1. Функция планирования в менеджменте представляет собой:**

- а) разработку целей организации и определение наиболее эффективных путей их достижения
- б) процесс установления плановых заданий для исполнителей работ
- в) оценку текущей деятельности организации
- г) все предыдущие ответы не верны

**2. Процесс планирования несет организации следующие выгоды:**

- а) мотивация, внутренняя координация, постановка целей, контроль
- б) распределение ресурсов; адаптация к внешней среде; внутренняя координация; принятие обоснованных решений
- в) взаимодействие с подчиненными, распределение ресурсов; управление производством; коммуникации
- г) этот процесс не приносит выгод организации

**3. Стратегическое планирование – это:**

- а) поиск новых возможностей развития организации
- б) создание предпосылок для реализации существующих возможностей развития организации
- в) планирование конкретных мероприятий
- г) планирование средств организации

**4. Гибкое планирование отличается тем, что:**

- а) показатели плана неизменны;
- б) показатели плана могут быть изменены
- в) часть показателей плана остается неизменной, а другая часть может меняться
- г) руководство организации не занимается планированием

**5. Процесс планирования состоит из следующих функций:**

- а) мотивация, внутренняя координация, постановка целей, контроль
- б) распределение ресурсов; адаптация к внешней среде; внутренняя координация; осознание организационных стратегий
- в) взаимодействие с подчиненными, распределение ресурсов; управление производством; коммуникации
- г) организация работы, адаптация к внешней среде, постановка целей, принятие решений

**6. Миссия организации отражает общественно значимые намерения организации, при разработке миссии необходимо учитывать:**

- а) зависимость от текущего состояния организации
- б) зависимость миссии от временных рамок
- в) основой миссии является получение прибыли





г) миссия- это обоснование существование организации

**7. Стратегия, как основа для обоснованного позиционирования предприятий в условиях рыночной конкуренции:**

- а) не связана с тактикой и оперативными планами
- б) то же самое, что и планы перспективного развития
- в) определяет направления развития
- г) не учитывает фактор конкуренции

**8. Стратегия и тактика являются характеристиками управления и пронизывают всю управленческую деятельность, исходя из этого:**

- а) тактические решения определяются выбранной стратегией
- б) стратегия обеспечивает непрерывность развития
- в) без определенной тактики невозможна реализация стратегии
- г) все перечисленное верно

**9. Что предполагают стратегии диверсифицированного роста:**

- а) расширение организации за счет добавления новых структур
- б) сокращение или ликвидацию бизнеса
- в) производство технологически несвязанных продуктов в разных отраслях и их реализацию на различных рынках
- г) ничего из перечисленного выше

**10. Для каких целей используется матрица Бостонской Консультационной Группы:**

- а) для принятия стратегических решений
- б) для принятия оперативных решений
- в) для принятия тактических решений
- г) все предыдущие ответы верны

**Тема Функция организации**

1. Функция организация в менеджменте - это:

- а) процесс создания структуры предприятия
- б) объединение людей для достижения их целей
- в) распределение полномочий между работниками
- г) взаимодействие с внешней средой

2. Делегирование представляет собой передачу субъектом управления части:

- а) ответственности
- б) обязательств
- в) полномочий
- г) долгов

**3. Систематическое делегирование руководителем своих полномочий осуществляется в следующей форме:**

- а) в принятой производственной структуре
- б) в системе должностных инструкций
- в) в положениях о стимулировании труда
- г) в положениях об оплате труда

**4. Ключевой задачей руководства при совершенствовании механизма функционирования организации является структура управления. Характеристики структуры управления:**

- а) сложность - использование механизмов интеграции
- б) формализация - масштабы использования правил
- в) централизация - количество отделов, групп



г) координация - распределение прав и обязанностей

**5. Структура управления показывает определенную схему взаимосвязей между звеньями и отдельными работниками, занятыми решением управленческих задач организации. Из предложенных характеристик типов структуры управления неверно**

**высказывание:**

- а) линейная структура- каждый сотрудник имеет одного начальника
- б) штабная - организацией руководит штаб
- в) функциональная - сотрудник имеет несколько функциональных координаторов
- г) все высказывания неверны

**6. При выборе типа организационной структуры необходимо учитывать:**

- а) стратегию \_\_\_\_\_ организации
- б) особенности потребителей
- в) модель управления
- г) все вышеперечисленное

**7. Основными типами организационных структур являются:**

- а) акционерные общества, товарищества, КООП, Перативы
- б) матричные, линейно-функциональные, дивизиональные
- в) частные, государственные, смешанные
- г) адаптивные, проектные, функциональные

**8. Механистические организации включают в себя следующие типы организационных структур:**

- а) матричные и дивизиональные
- б) матричные и линейно-функциональные
- в) линейно-функциональные и дивизиональные
- г) все предыдущие ответы не верны

**9. Что является основной характеристикой корпоративной организации:**

- а) свобода выбора ресурсов и задач для исполнителей
- б) учет потребностей и интересов работников
- в) децентрализация и делегирование полномочий
- г) максимальная централизация и авторитарность руководства

**10. Какой из предложенных типов организаций наиболее предпочтителен для компаний, занимающихся сложным, наукоемким производством в условиях быстро изменяющейся внешней среды:**

- а) механистический
- б) линейно-функциональный
- в) корпоративный
- г) органический

**Тема Функция мотивации**

**1. Мотивация – это:**

- а) способность работника выполнить свои должностные обязанности
- б) руководство производственным процессом
- в) побуждение работников к выполнению работы
- г) достижение организацией поставленных целей

**2. Что из перечисленного ниже можно отнести к внутренним вознаграждениям:**

- а) заработная плата
- б) похвалы и признания
- в) чувство достижения результата
- г) карьера



**3. К первичным потребностям не относятся:**

- а) потребности в пище
- б) потребности в безопасности
- в) потребности в уважении
- г) все вышеприведенные потребности

**4. На какие группы подразделяются современные теории мотивации:**

- а) материальные и нематериальные
- б) содержательные и процессуальные
- в) потребности и вознаграждения
- г) мотивы и стимулы

**5. Разработка «пирамиды потребностей» - заслуга:**

- а) А. Маслоу
- б) Г. Гантта
- в) Э. Мэйо
- г) Ф.У. Тейлора

**6. В соответствии с теорией А. Маслоу общечеловеческие потребности классифицируются по категориям, в соответствии с которыми:**

- а) к первому уровню потребностей относят потребность в питании
- б) ко второму – потребность \_\_\_\_\_ в коммуникациях
- в) к третьему - потребность в защищенности
- г) к четвертому - потребность в образовании

**7. При реализации мотивации как функции менеджмента не используется понятие:**

- а) потребности
- б) спрос
- в) побуждение
- г) стимул

**8. Согласно теории постановки целей Э. Локка, уровень исполнения работы зависит от следующих характеристик целей:**

- а) гибкость, конкретность, сопоставимость, приемлемость
- б) сложность, специфичность, приемлемость, приверженность
- в) управляемость, достижимость, ориентация на конечный результат, количественная ясность
- г) все вышеприведенные ответы не верны

**9. Какая из мотивационных теорий пришла к выводу, что результативный труд ведет к удовлетворению, а не наоборот, как считали сторонники более ранних исследований:**

- а) теория А. Маслоу
- б) теория Портера-Лоулера
- в) теория С. Адамса
- г) теория В. Врума\_\_

**10. Что из перечисленного ниже можно отнести к современным принципам мотивации:**

- а) установление четких целей и задач
- б) увязка целей и вознаграждения
- в) учет личных качеств работников
- г) все предыдущие ответы верны

*Тема* Принятие решений

**1. Функция координации в менеджменте предполагает:**



- а) установление четких целей и задач
- б) создание определенных организационных структур
- в) обеспечение взаимодействия всех частей организации
- г) разработку планов организации

**2. Понятия взаимозависимости подразделений группируются следующим образом:**

- а) номинальная, последовательная, обоюдная
- б) четкая, установленная, последующая
- в) предварительная, текущая, заключительная
- г) все вышеприведенные ответы не верны

**3. Ситуацию, в которой вводимые факторы производства одного подразделения организации становятся выходом другого, и наоборот, наиболее точно характеризует:**

- а) номинальная взаимозависимость подразделений организации
- б) последовательная взаимозависимость подразделений организаций
- в) обоюдная взаимозависимость подразделений организации
- г) отсутствие взаимозависимости между подразделениями организации

**4. Превентивная координация направлена на:**

- а) устранение перебоев в системе после того, как они произошли
- б) сохранение существующей системы работы
- в) улучшение деятельности системы даже при отсутствии конкретных проблем
- г) все вышеприведенные ответы не верны

**5. Роль контроля в организации:**

- а) обеспечение подчинения одних менеджеров другим
- б) качественное планирование организационной деятельности
- в) предупреждение возникновения кризисных ситуаций
- г) обеспечение централизованного управления

**6. К основным видам контроля с позиции менеджмента относятся:**

- а) внешний, внутренний, аудиторский
- б) предварительный, текущий, заключительный
- в) финансовый, материальный, информационный
- г) целевой, программный, контроль средств

**7. К основным этапам процесса контроля в организации относятся:**

- а) диагностика проблемы, определение критериев, выбор альтернатив
- б) выработка стандартов, сопоставление со стандартами фактически достигнутых результатов, принятие необходимых корректирующих действий
- в) установление целей, анализ ситуации, принятие решений
- г) все вышеприведенные ответы не верны

**8. С какой целью происходит разработка шкалы допустимых отклонений:**

- а) передача информации от одних уровней управления другим
- б) измерение достигнутых результатов работы
- в) принятие решений о вводе в действие системы контроля
- г) все перечисленные ответы не верны

**9. Что такое контроллинг:**

- а) концепция управления
- б) вид контроля
- в) действия контролирующих звеньев организации
- г) должность

**10. Что является целью оперативного контроллинга:**

- а) обеспечение выживаемости организации



- б) проведение антикризисной политики
- в) обеспечение прибыльности и ликвидности предприятия
- г) поддержание потенциала успеха организации

**Тема** Связующие процессы в менеджменте

**1. Коммуникации в организации представляют собой:**

- а) процесс обмена информацией
- б) процесс выбора организационных альтернатив
- в) процесс построения организационной структуры
- г) производственный процесс

**2. Основными требованиями к информации в менеджменте считаются:**

- а) своевременность
- б) надежность
- в) актуальность
- г) все перечисленные ответы верны

**3. Что представляет собой информатизация:**

- а) этап общественного развития
- б) внедрение информационных систем управления
- в) обмен информацией
- г) работа с документами в организации

**4. Техника управления в организации используется с целью:**

- а) выработки рациональных решений
- б) экономии времени
- в) механизации и автоматизации информационных процессов управления
- г) все приведенные выше ответы равны

**5. Наличие коммуникаций необходимо для любого важного управленческого действия,**

**поэтому:**

- а) эффективные менеджеры те, которые эффективны в коммуникациях
- б) процесс коммуникаций не связан с эффективностью управления
- в) эффективная коммуникация не требует определенных знаний и умений
- г) качество обмена информацией не влияет на степень реализации целей

**6. Решение многих управленческих задач строится на взаимодействии людей (начальника с подчиненными, подчиненных друг с другом...) в рамках различных событий. Различают следующие виды коммуникации:**

- а) неформальные – это каналы распространения слухов
- б) по восходящей - сообщения подчиненным о текущих задачах
- в) по нисходящей - оповещение о том, что делается на низшем уровне
- г) все вышеприведенные ответы равны

**7. К основным элементам процесса коммуникации относят:**

- а) письмо, устную речь, жесты, интонации
- б) отправитель, сообщение, канал, получатель
- в) идея, обратная связь, информация, средства передачи
- г) руководитель, исполнитель, задача, техника

**8. Коммуникационный стиль – это:**

- а) способ передачи информации
- б) способ восприятия информации
- в) способ руководства
- г) способ выполнения работы



**9. Какой из перечисленных коммуникационных стилей более желателен с точки зрения**

**эффективной коммуникации:**

- а) открытие себя
- б) торговаться за себя
- в) реализация себя
- г) защита себя

**10. На эффективность коммуникационного процесса оказывает влияние:**

- а) шум в информационной системе
- б) наличие системы обратной связи
- в) использование достижений **современных технологий**
- г) **все перечисленное**

**Тема. Принятие решений в менеджменте**

1. Какой из признаков не относится к запрограммированным решениям:

- а) ограниченное число возможных альтернатив
- б) результат реализации определенной последовательности действий
- в) новые, внутренне не структурированные ситуации
- г) **все перечисленные ответы не верны**

**2. Интуитивное решение характеризуется:**

- а) знаниями и опытом руководителя
- б) использованием объективного аналитического процесса
- в) пониманием ситуации
- г) ощущением правильности выбора

**3. Управленческие решения могут быть основаны на:**

- а) интуиции лица, принимающего решение
- б) рациональном процессе, включающем диагностику проблемы, выбор ограничительных критериев, анализ возможных альтернатив и последующий выбор наилучшей из них
- в) прежнем опыте и знаниях лица, принимающего решение
- г) **все предыдущие ответы верны**

**4. К основным этапам процесса принятия решений относят:**

- а) диагностика проблемы, формулировка ограничений и критериев выбора, определение, оценка и выбор альтернатив
- б) выработка стандартов, сопоставление со стандартами фактически достигнутых результатов, принятие необходимых корректирующих действий
- в) установление целей, анализ ситуации, принятие решений
- г) **все вышеприведенные ответы не верны**

**5. Среда принятия решений включает в себя:**

- а) условия определенности
- б) условия риска
- в) условия неопределенности
- г) **все перечисленные условия**

6. К основным типам моделей принятия решений относят:

- а) физические, аналоговые, математические
- б) сложные, простые, экспериментальные
- в) внутренние, внешние, организационные
- г) интуитивные, рациональные, опытные

7. Дерево решений, как один из основных методов принятия решений, использующийся в сложных ситуациях, предполагает:

- а) схематическое представление проблемы



- б) сбор мнений о проблеме различных специалистов
  - в) построение платежной матрицы
  - г) использование рейтинговых оценок
8. Метод прогнозирования, построенный на информации, полученной из газет, бюллетеней, теле- и радиопередач, будет:
- а) неформальным
  - б) качественным
  - в) количественным
  - г) не будет относиться к методам прогнозирования
9. Какие из перечисленных факторов влияют на процесс принятия организационных решений:
- а) информационные ограничения
  - б) личностные оценки руководителя
  - в) негативные последствия
  - г) все перечисленные ответы верны
10. Эффективность управленческих решений является одной из ключевых характеристик успешного менеджмента. Для достижения наилучших результатов в процессе принятия организационных решений современные руководители применяют следующие средства:
- а) делегируют как можно больше полномочий
  - б) централизуют \_\_\_\_\_ процесс управления
  - в) принимают решения единолично
  - г) принимают коллегиальные (групповые) решения

### ***Тема Власть и влияние в менеджменте***

1. Понятия «влияние» и «власть» в менеджменте отражают:
- а) происходящие в организации процессы
  - б) только формальные полномочия в организации
  - в) только неформальные отношения в организации
  - г) условия успешной деятельности организации
2. Власть – это:
- а) возможность делегировать полномочия
  - б) возможность принятия решений
  - в) возможность влияния на других членов организации
  - г) возможность использования разных средств и методов управления
3. Чем определяется власть в условиях современных организаций:
- а) иерархией
  - б) уровнем формальных полномочий
  - в) степенью зависимости
  - г) все предыдущие ответы верны
4. Формула баланса власти в менеджменте выражает:
- а) взаимодействие влияния одних членов организации и зависимости других членов организации
  - б) взаимодействие формальных и неформальных структур организации
  - в) взаимодействие различных аспектов деятельности менеджера
  - г) взаимодействие различных уровней управления
5. К группе источников и видов, составляющих личностную основу власти, относят:
- а) власть принуждения
  - б) власть связей



- в) власть примера  
г) власть над ресурсами
6. К группе источников и видов, составляющих организационную основу власти, относят:
- а) экспертную власть  
б) законную власть  
в) власть информации  
г) власть вознаграждения
7. Связана ли жестко такая форма власти, как экспертная власть, с определенной должностью в организации:
- а) связана  
б) не связана  
в) в зависимости от специфики деятельности организации  
г) в зависимости от размеров организации
8. Эффективна ли такая форма власти, как власть принуждения, в современных организациях:
- а) эффективна, так как подчиненные хорошо выполняют работу под страхом наказания  
б) эффективна, так как позволяет руководителям использовать дополнительные методы и средства воздействия  
в) неэффективна, так как страх порождает максимально адекватную производительность труда  
г) неэффективна, но фактически используется в большинстве современных организаций
9. Законная власть подразумевает влияние на основе:
- а) знаний, опыта и таланта руководителя  
б) личных \_\_\_\_\_ качеств руководителя и его манеры поведения  
в) угроз, наказаний и штрафов
- 231
- г) должностных полномочий руководителя
10. Власть как процесс базируется на двух началах:
- а) личном и организационном  
б) формальном и неформальном  
в) коммерческом и некоммерческом  
г) государственном и частном

### ***Тема Динамика групп и лидерство***

1. Какая из фаз формирования и развития групп характеризуется следующим: члены группы воспринимают группу как единое целое, в группе укрепляется кОПОПерация и единство мнений:
- а) начальная фаза формирования группы  
б) взаимное раскрытие  
в) консенсус и кОПОПерация  
г) оптимальный коллектив
2. Что из нижеперечисленных характеристик не отражает сущность формальной группы:
- а) наличие строгой системы подчинения  
б) отсутствие официально предписанных целей и отношений  
в) создание группы по воле руководства  
г) все вышеперечисленные ответы не верны
3. В состав комитетов как одного из видов формальных групп в организации могут





входить:

- а) только менеджеры
  - б) любые сотрудники организации, за исключением руководителей
  - в) как руководители, так и рядовые сотрудники
  - г) только внешние по отношению к организации пользователи информации
4. Что является основной целью любой формальной группы:
- а) организация производственного процесса
  - б) формирование определенных норм поведения ее членов
  - в) проектирование структуры межличностных отношений
  - г) удовлетворение личных интересов членов группы
5. Как правило, формальные и неформальные группы в организациях:
- а) никак не зависят друг от друга
  - б) достаточно сильно зависят друг от друга
  - в) не могут существовать одновременно в рамках одной и той же организации
  - г) постоянно и эффективно взаимодействуют
6. К общим характеристикам неформальных групп относятся:
- а) наличие ресурсов; необходимость управления; позитивные социальные нормы
  - б) противоречивые цели; зависимость от внешней среды; улучшение коммуникаций
  - в) социальный контроль; сопротивление переменам; наличие неформального лидера
  - г) негативные социальные нормы; конформизм; низкие показатели производительности
7. В организации неформальный лидер и руководитель:
- а) обязательно одно и то же лицо
  - б) могут быть разными людьми
  - в) обязательно должны быть разными людьми
  - г) могут быть одним и тем же лицом
8. Какой из подходов к определению значимых факторов лидерства делал упор на важность выбора руководителем оптимального, самого эффективного стиля управления:
- а) подход с позиций личных качеств
  - б) поведенческий подход
  - в) ситуационный подход
  - г) все подходы
9. В случае, когда руководитель позволяет подчиненным участвовать в принятии решений и избегает навязывать им свою волю, говорят об использовании такого стиля руководства, как:
- а) либеральный
  - б) демократический
  - в) авторитарный
  - г) благосклонно авторитарный
10. Автором четырех систем, характеризующих стили лидерства, является:
- а) Ф. Фидлер
  - б) Р. Лайкерт
  - в) В. Врум
  - г) Ф. Йеттон

### ***Тема Управление конфликтом***

1. Основной характеристикой конфликтной ситуации является:
- а) столкновение и противоборство различных интересов
  - б) процесс принятия решения



- в) попытка конфликтующих сторон прийти к компромиссу
- г) ни одно из перечисленных
- 2. Конфликты в организации:
  - а) всегда носят положительный характер
  - б) могут иметь как положительное, так и отрицательное влияние на организационные процессы
  - в) всегда носят отрицательный характер и желательно обходиться без них
  - г) все зависит от специфики деятельности организации
- 3. Функциональный и дисфункциональный конфликты отличаются:
  - а) причинами
  - б) участниками
  - в) последствиями
  - г) стилями их разрешения
- 4. В менеджменте выделяют следующие основные типы конфликтов:
  - а) внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой
  - б) личный, организационный, формальный, неформальный
  - в) моментальный, краткосрочный, среднесрочный, долгосрочный
  - г) все перечисленные ответы верны
- 5. Методы разрешения конфликтных ситуаций подразделяются на:
  - а) структурные и межличностные
  - б) принуждения и вознаграждения
  - в) запрограммированные и незапрограммированные
  - г) плановые и стихийные
- 6. Что относится к потенциальным причинам конфликта:
  - а) совместно используемые ресурсы
  - б) взаимозависимость заданий
  - в) различия в целях
  - г) все вышеприведенные ответы верны
- 7. Содержание какого метода управления конфликтной ситуацией характеризуется следующим: усилия всех участников конфликта направляются менеджером на достижение определенного конечного результата:
  - а) сглаживание
  - б) разъяснение требований к работе
  - в) установление общеорганизационных комплексных целей
  - г) решение проблем
- 8. Что является одной из характеристик, определяющих внутриличностный конфликт:
  - а) предъявление к человеку противоречивых требований по результатам его работы
  - б) борьба руководителей за ограниченные ресурсы
  - в) занятие личностью позиции, отличающейся от позиции группы
  - г) противостояние формальных и неформальных групп в организации
- 9. Плохая коммуникация в организации является:
  - а) причиной конфликта
  - б) следствием конфликта
  - в) может быть как причиной, так и следствием конфликта
  - г) коммуникации и конфликты в организации не связаны между собой
- 10. Какой из межличностных стилей разрешения конфликта является наиболее эффективным для большинства организаций:
  - а) уклонение
  - б) решение проблем



- в) компромисс
- г) принуждение

**Тема. Элементы функционального менеджмента**

1. Концепция управления изменениями свидетельствует о том, что в современных организациях:

- а) изменения нежелательны и их нужно избегать для повышения эффективности деятельности
- б) изменения необходимы, так как обеспечивают выживание организации
- в) изменения являются незначительной частью управленческой работы
- г) все вышеприведенные ответы не верны

2. Термин «проактивное руководство» значит следующее:

- а) руководство само проявляет активность
- б) руководство реагирует на требования ситуации
- в) руководство не проявляет активность
- г) руководство делегирует полномочия

3. Если в результате процесса изменений в организации происходит перераспределение полномочий и ответственности, вносятся коррективы в управленческую иерархию, то данный тип изменений может быть отнесен к:

- а) изменениям технологии и задач
- б) изменениям цели
- в) структурным изменениям
- г) изменениям человеческого фактора

4. Для достижения большей мотивации подчиненных в процессе управления изменениями в организации необходимо обеспечивать:

- а) усиленную систему контроля за результатами работы
- б) участие подчиненных в проводимых изменениях
- в) переориентацию внимания подчиненных на другие организационные проблемы
- г) установление жесткой зависимости заработной платы от результатов труда

5. Риски в менеджменте можно подразделить на следующие основные типы:

- а) простой и сложный
- б) функциональный и дисфункциональный
- в) динамический и статический
- г) прогнозируемый и спонтанный

6. Что из перечисленного ниже относится к основным этапам принятия решений в условиях риска:

- а) определение цели риска
- б) определение вероятности наступления рискованного события
- в) выбор стратегии управления риском
- г) все вышеперечисленные ответы верны

7. Характеристикой какого способа снижения риска является следующее:

ответственным за риск становится тот участник разработки решения, содержащего риск, который лучше всех рассчитывает и контролирует риски:

- а) распределение риска
- б) резервирование средств на покрытие непредвиденных расходов
- в) страхование риска
- г) все вышеперечисленные способы содержат данную характеристику

8. С точки зрения управления кризисами в организации, что является неотъемлемым элементом любого кризиса:



- а) некомпетентность менеджера
  - б) риски хозяйственной деятельности
  - в) неквалифицированный персонал
  - г) нарушение законодательства
9. Что является продуктом управленческого труда в кризисной организации:
- а) персонал организации
  - б) решения, принимаемые в условиях неопределенности
  - в) информация о кризисных явлениях и процессах
  - г) умственный труд менеджеров
10. На что направлена программа следования менеджеров этическим стандартам поведения:
- а) на повышение эффективности деятельности организации
  - б) на повышение эффективности управления персоналом
  - в) все вышеприведенные ответы верны
  - г) все вышеприведенные ответы не верны

***Тема Факторы и тенденции эффективности менеджмента***

1. К современным тенденциям развития менеджмента можно отнести:
- а) ориентацию на качество
  - б) возрастание роли инноваций
  - в) профессионализацию управления
  - г) все вышеприведенные ответы верны
2. Результативность менеджмента связана с:
- а) достижением цели
  - б) перевыполнением целевых показателей
  - в) достижением конечных результатов
  - г) все вышеприведенные ответы верны
3. Эффективность менеджмента может быть рассмотрена в следующих основных смыслах:
- а) экономическом и социальном
  - б) организационном и индивидуальном
  - в) государственном и частном
  - г) формальном и неформальном
4. Эффективность менеджмента определяется соизмерением:
- а) целей и потребностей
  - б) целей и результатов
  - в) результатов и затрат
  - г) затрат и удовлетворенности вознаграждением
5. Эффективность управленческой деятельности относится к группе видов эффективности менеджмента, объединенных следующим классификационным признаком:
- а) по содержанию эффекта
  - б) по видам деятельности
  - в) по формам эффективности
  - г) по фактору времени
6. Такой показатель эффективности, как послепродажный сервис, является показателем, характеризующим:
- а) экономическую эффективность
  - б) социальную эффективность



- в) экономико-социальную эффективность  
г) послепродажный сервис не является показателем эффективности
7. К основным направлениям оценки эффективности менеджмента относятся:
- а) потребности потребителей  
б) конечные результаты деятельности организации  
в) потенциал организации  
г) все вышеприведенные ответы верны
- 236
8. Эффективность управленческого труда является показателем, который очень сложно рассчитать и оценить, в связи с этим эффективность управленческого труда чаще всего рассчитывается с помощью:
- а) прямых показателей  
б) косвенных показателей  
в) данный вид эффективности не рассчитывается  
г) все вышеприведенные ответы не верны
9. Важными факторами эффективности менеджмента выступают:
- а) структура ресурсов организации  
б) распределение ресурсов организации  
в) все вышеприведенные ответы верны  
г) все вышеприведенные ответы не верны
10. По фактору времени выделяют следующие виды эффективности менеджмента:
- а) оперативная  
б) производственная  
в) социальная  
г) стратегическая

### *КЛЮЧ К ТЕСТАМ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ*

№

вопроса

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Тема 1 Б А В Г Г В В В Б Б

Тема 2 Б Б В В В В Б А А

Тема 3 А В А В А В Б Г Г В

Тема 4 А Б А Б Б Г В Г В А

Тема 5 А В Б Б Б А Б В Г Г

Тема 6 В В В Б А А Б Б Б Г

Тема 7 В А В Г В Б Б В А В

Тема 8 А Г А Г А А Б А В Г

Тема 9 В Г Г А Г А А А Г Г

Тема 10 А В Г А В Г Б Г Г А

Тема 11 В Б В А Б В В Б Б Б

Тема 12 А Б В А А Г В А В Б

Тема 13 Б А В Б В Г А Б Б В

Тема 14 Г В А В В Б Г Б В А

В тех темах, где количество неправильных ответов превысило 5, студентам рекомендуется дополнительная проработка материала, после которой необходимо еще раз пройти вопросы теста темы.

### **3.2. Вопросы для промежуточной аттестации по дисциплине**

### Вопросы к дифференцированному зачету

1. Сущность и содержание понятий менеджмент и управление.
2. Цели, задачи и принципы современного менеджмента.
3. Менеджер, роли менеджера по Г. Минцбергу.
4. Уровни управления. Пирамида Парсонса.
5. Профессиональные требования к менеджеру.
6. Субъект и объект менеджмента.
7. Основные подходы к менеджменту с позиций науки.
8. Школы менеджмента: научная, административно-классическая, человеческих отношений и поведенческих наук, количественных методов. Их сущность, представители, основной вклад в развитие менеджмента.
9. Процессный подход к менеджменту.
10. Системный подход к менеджменту.
11. Ситуационный подход к менеджменту.
12. Японская модель менеджмента.
13. Американская модель менеджмента.
14. Современные концепции управления.
15. Формальные организации: сущность и основные характеристики.
16. Неформальные организации и их роль в менеджменте.
17. Среда организации: основные элементы и их характеристика.
18. Внешняя среда организации: макросреда и микросреда.
19. Внутренняя среда организации.
20. Содержание функции планирования в менеджменте.
21. Стратегические и тактические решения в менеджменте.
22. Содержание понятия «миссия организации».
23. Содержание функции организации в менеджменте.
24. Делегирование полномочий и ответственность: сущность, цели, основные принципы.
25. Структура организации: сущность, основные типы организационных структур, требования к структурам.
26. Принципы формирования структуры управления организацией.
27. Механистический и органический типы организационных структур.
28. Корпоративный и индивидуалистский типы организационных структур.
29. Содержание функции мотивации в менеджменте.
30. Сущность и содержание понятий «мотивация» и «стимулирование».
31. Основные категории и понятия мотивации: потребность, мотив, вознаграждение, степень удовлетворения.
32. Содержательные теории мотивации.
33. Процессуальные теории мотивации.
34. Современные принципы мотивации.
35. Содержание функции координации в менеджменте.
36. Сущность основных типов взаимозависимости подразделений организации: номинальная взаимозависимость, последовательная взаимозависимость, обоюдная взаимозависимость.
37. Виды координации и их характеристика: превентивная, устраняющая, регулирующая и стимулирующая координация.
38. Основные виды контроля с позиций менеджмента.
39. Показатели эффективности контроля.



40. Сущность стратегического и оперативного контроллинга.
41. Сущность коммуникаций менеджмента.
42. Формальные коммуникации и их характеристика.
43. Неформальные коммуникации и их характеристика.
44. Коммуникационный процесс: цель и основные этапы.
45. Направления совершенствования информационного обмена в организациях.
46. Виды управленческих решений: интуитивные, основанные на суждениях, рациональные.
47. Факторы, влияющие на эффективность управленческих решений.
48. Основные методы моделирования управленческих решений.
49. Власть и влияние как организационные процессы.
50. Сущность законной власти в организации.
51. Основные виды формальных групп в организации.
52. Неформальные группы в организации: сущность, основные характеристики, причины вступления.
53. Факторы эффективности деятельности групп в организации.
54. Сущность лидерства как организационного процесса.
55. Формальные и неформальные лидеры в организации.
56. Основные стили управления: авторитарный, демократический, либеральный.
57. Основные подходы к эффективному лидерству: подход с позиций личных качеств, поведенческий, ситуационный.
58. Функциональный и дисфункциональный конфликт в организации: сущность и основные отличия.
59. Поведение менеджера в конфликтной ситуации.
60. Структурные методы управления конфликтной ситуацией.
61. Межличностные методы управления конфликтной ситуацией.
62. Основные направления проведения изменений в организации.
63. Сопротивление переменам: сущность и направления преодоления.
64. Управление рисками в менеджменте: сущность и основные цели.
65. Сущность концепции антикризисного управления.
66. Сущность понятия «эффективность менеджмента».
67. Показатели эффективности менеджмента.
67. Виды эффективности менеджмента.
68. Основные направления оценки эффективности менеджмента.

### 3.3 ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

Оценочные средства	Форма контроля
Содержание задания для ежедневного/рубежного контрольно-проверочного мероприятия	Практическое задание, состоящее из нескольких разделов: 1. Письменно ответить на вопросы, представляющие собой анализ или разработку проекта, 2. Устные ответы
Требования к выполнению задания	Проводится письменно. Время, отводимое на процедуру самостоятельного решения- 70 мин, время, отводимое на процедуру обсуждения – 20 мин Использование технических средств - нет

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС

Критерии оценки по содержанию и качеству	95-100% правильных и полных ответов – 5 баллов, 85-94% правильных ответов – 4 балла, 60-84 % правильных ответов – 3 балла, менее 60 % - 2 балла
Методика обработки и форматы представления результатов оценочных процедур	При обработке результатов оценочной процедуры используются ключи к тестам . Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в ходе процедуры.

### Информационное обеспечение обучения

#### Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

##### Основные источники:

1. Виханский, О. С. Менеджмент : учебник / О.С. Виханский, А.И. Наумов. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2022. - 656 с. - ISBN 978-5-9776-0320-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1836393>

##### Дополнительные источники:

Тебекин, А. В. Менеджмент : учебник / А.В. Тебекин. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 384 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/2532](http://www.dx.doi.org/10.12737/2532). - ISBN 978-5-16-009321-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1066124>

##### Интернет- ресурсы :

[cfin.ru](http://cfin.ru) - сайт "Корпоративный менеджмент". Новости, публикации, Библиотека управления

[ecsosman.edu.ru](http://ecsosman.edu.ru) - Федеральный образовательный портал "Экономика, Социология, Менеджмент"

[aur.ru](http://aur.ru) - Административно-управленческий портал "Менеджмент и маркетинг в юридической деятельности". Книги, статьи, документы и пр.

<http://infomanagement.ru/>- Лекции,статьи,литература

<http://www.managment.aanet.ru/>

<http://teormenedgment.ru/>